

教育事業・マーケティングリサーチ事業において、 客室乗務員のスキルを活かした新たな取り組みを開始

2022年3月30日

第 21133号

- 教育事業として展開する「JAL ビジネスキャリアサポート」において、社内認定を受けた客室乗務員を講師として、新たに人財派遣型サービスコンサルティング事業を開始します。
- 新たに客室乗務員を対象としたマーケティングリサーチ事業「JAL キャビンアテンダントビジネスリサーチ」を4月1日より開始します。

JAL は、強みである顧客基盤・ヒューマンスキルをドライバーに事業領域の拡大に取り組んでいます。このたび、教育事業・マーケティングリサーチ事業において、客室乗務員による新たな取り組みを開始します。

【教育事業：人財派遣型サービスコンサルティング事業について】

JAL グループの経験やノウハウを活かして展開している、人財育成をサポートする実践的な教育プログラム「JAL ビジネスキャリアサポート」(*)において、このたび、3月1日に労働者派遣事業許可(派13-315939)を取得したことから、新たに人財派遣のスキームを活用したサービスコンサルティング事業を開始します。

(*)2021年4月8日付リリース第21004号『JALは客室乗務員によるサービス教育事業「JAL ビジネスキャリアサポート」を開始します』
<https://press.jal.co.jp/ja/release/202104/006030.html> 参照

JAL
ビジネスキャリア
サポート



「JAL ビジネスキャリアサポート」では、JAL が長年培ってきたサービス品質管理の経験やノウハウを活かしたコンサルティングを通じて、企業、自治体などのお客さまの職場における課題解決のサポートを行ってきており、好評をいただく一方で、「共に職場で業務に従事しながらサービス品質向上の支援をしてほしい」とのご要望を多くいただいております。

そこで、社内認定を受けた客室乗務員を講師として派遣し、接客サービスの現場などで実務を共にし職場での課題をスピーディーに把握することで、これまで以上に踏み込んだサービス品質の改善策の提案や研修の実施など、きめ細やかなサポートを提供する人財派遣サービスを実施します。

■事業概要

内容： 企業、自治体対象のサービスに関するコンサルティング。いずれも講師となる客室乗務員が職場に伺い、共に働きながらコンサルティングを実施します。

- ・サービスレベルのチェックやモニタリングの実施、フィードバック
- ・職場調査に基づいた教育カリキュラムの策定と研修の実施
- ・新店舗開設のサービス品質向上支援

期間： 数日から数か月など(ご要望に応じて)

お問い合わせ先：jal_business_support@jal.com

【マーケティングリサーチ事業:「JAL キャビンアテンダントビジネスリサーチ」について】

客室乗務員の、国内外のお客さまの多様なニーズに合わせたサービス業務の経験や、乗務を通してさまざまな国へ訪問することで培ってきた豊かな知見・磨かれた感性を活かして、企業などのマーケティングリサーチを担う「JAL キャビンアテンダントビジネスリサーチ」を4月1日より開始します。マーケティングの対象は、国内または海外6都市の基地に所属する客室乗務員約7,000名となります。

2021年10月にはテストマーケティングを実施しており、美容施設でのサービスや化粧品メーカーさまの商品についてモニター調査を行った結果、お客さまより「店舗のサービス改善や商品の品質向上につながった」という声をいただいております。

今後もより多様なニーズをもつ企業さまのご要望にお応えできるよう、引き続き高品質で確かなデータを提供していきます。



PHOTOGRAPHY BY SACHIE ABIKO

■プログラム概要

マーケティング対象 : 国内・海外(*)約7,000名の客室乗務員

(*)国内約6,000名、海外約1,000名(バンコク約500名、上海約180名、香港約150名、そのほか台北、シンガポール、ロンドン合計で約200名)

内容 : 1. 客室乗務員へのアンケート調査

商品やサービスに対して、お客さまのニーズ・対象層(年齢・居住地など)に適合する客室乗務員がアンケートに回答し、結果をフィードバックします。

2. サンプリング(アンケートを含む)

新商品や販売に力を入れたい商品など、客室乗務員が一定期間モニターを実施し、商品価値の向上や品質改善に有用なデータをご提供します。商品の認知度向上を主目的とした、アンケート無しのサンプリングのみも承ります。

3. グループインタビュー(座談会)

4~6名の客室乗務員が実際に商品やサービスを使用・体験し、アンケートだけでは拾うことのできない消費者目線の「生の声」をお伝えします。さまざまな角度からの幅広い意見やアイデアを聴取することができます。

4. 共同開発

コラボレーション商品・新商品の開発に向けて、客室乗務員が商品開発のサポートをします。フライトを通して培ったチームワーク・感度の高いアンテナから生まれる客室乗務員ならではのアイデアを提供します。

お問い合わせ先 : cabin_research@jal.com

JALは、「未来人財を創る」・「社会に役立つ価値を共に創る」をテーマに、各企業や自治体の皆さまの課題解決の一助となるよう、今後もマーケットのニーズに合った商品を展開し、教育事業の拡大を目指してまいります。また、航空運送事業を通して客室乗務員がこれまでに学び、培ってきた豊かな知識や経験をマーケティングリサーチに活用し、世界的評価の高い日本の製品や商品・サービスの更なる魅力度の向上に貢献します。